



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

Indecopi: Premio “Primero, Los Clientes” reconocerá buenas prácticas a favor de los consumidores implementadas por empresas privadas, públicas y gremios, antes o durante la pandemia por la COVID-19

- ✓ **Empresas y gremios podrán postular sus iniciativas de manera gratuita desde el 23 de julio al 31 de octubre del presente año.**

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, lanza una edición especial del Premio “Primero, Los Clientes”, que reconocerá a los proveedores peruanos y extranjeros, con actividades comerciales en el país, que hayan implementado buenas prácticas a favor de los consumidores en diversos temas, tales como: mecanismos de información, atención de reclamos, e igualdad e inclusión en el comercio tradicional y comercio electrónico.

Cabe señalar que las prácticas seleccionadas y premiadas deberán evidenciar un esfuerzo adicional por parte de los proveedores en cumplimiento de las normas de protección al consumidor y la buena atención a sus clientes, antes o durante la pandemia por la COVID-19, las mismas que podrán ser replicadas por más empresas a nivel nacional.

Esta iniciativa del Indecopi, es un esfuerzo por orientar y reforzar la política de atención de reclamos de las empresas privadas y públicas hacia una gestión de calidad, enfocada en la excelencia en el servicio al consumidor, en resolver las discrepancias entre la empresa y sus consumidores de manera eficaz, y en brindar a los consumidores acceso a información suficiente y canales de atención de reclamos antes o durante el estado de emergencia.

Este año el proceso de postulación, así como todas las fases del concurso se desarrollarán de manera virtual debido a la declaratoria del estado de emergencia nacional por la COVID-19, por el cual vienen atravesando tanto consumidores como proveedores en nuestro país.

Los postulantes a la edición especial del concurso podrán participar de las categorías: mecanismos de información, atención de reclamos y ejecución de garantías, consumo responsable, igualdad e inclusión, y empresas mype, detalladas en las bases del concurso (<https://bit.ly/3eRYgmP>)

En los próximos días, el Indecopi pondrá a disposición de las empresas privadas, públicas y gremios, un compendio que recopila las prácticas empresariales más destacadas en los últimos años, a modo de guía orientativa, para que puedan mejorar sus relaciones de consumo en el mercado.

Inscripción al concurso

La postulación a cualquiera de las categorías es gratuita desde el 23 de julio al 31 de octubre de 2020. La etapa de evaluación se efectuará del 2 al 20 de noviembre y la premiación se realizará el 3 de diciembre del presente año.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

Los interesados en participar deben revisar las bases del premio y remitir el formato y los archivos en digital que sustenten el impacto de la práctica en sus empresas a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, a través del correo electrónico: primerolosclientes@indecopi.gob.pe y autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe, o vía la Mesa de Partes Virtual del Indecopi ingresando a este enlace: <https://www.indecopi.gob.pe/envio-de-documentos>.

¿Quiénes pueden participar?

Pueden participar las empresas privadas y públicas, y gremios empresariales a nivel nacional que hayan implementado buenas prácticas, en beneficio de los consumidores en cualquiera de las categorías del Premio “Primero, Los Clientes”, y que demuestren:

- Compromiso con la satisfacción de las necesidades de los consumidores
- Compromiso con la protección de los derechos la ciudadanía
- Actitud positiva hacia la mejora continua
- Vocación de liderazgo en el sector empresarial

Para mayor información ingrese a:

<https://www.indecopi.gob.pe/web/proteccion-al-consumidor/primero-los-clientes>, también pueden escribir al correo electrónico: primerolosclientes@indecopi.gob.pe o al correo autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe para solicitar una reunión virtual y así recibir mayor orientación.

Lima, 24 de julio de 2020

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

